苦情対応規定

当規定は、八王子市地域包括支援センター長房(以下「事業所」)の介護予防支援・第一号介護予防支援の提供及び、事業所が作成した介護予防ケアプランに基づき提供されたサービスに対する苦情に関して、利用者又はその家族(以下「相談者」)が直面している問題を迅速かつ適切に解決するとともに、再発防止に向けた業務改善を図るための手順を定めるものである。

1 苦情処理

事業所は、相談者、指定介護予防サービス事業所等から事情を聞き、苦情にかかる問題点を把握の上、対応策を検討し必要に応じて相談者に説明を行います。

2 記録

苦情の受付から問題解決対応、再発防止策の実施までを記録します。

3 報告・情報提供

事業所が受けた苦情について、八王子市、東京都国民健康保険団体連合会に報告するよう努めます。また八王子市、東京都国民健康保険団体連合会、その他の機関からの照会に対しても適宜応じ、指導・助言を受けた場合は必要な改善を行います。

4 苦情申立の支援

介護予防ケアプランに位置付けた介護予防サービス等に対する苦情に関して、東京都国民健康保険団体連合会への苦情申し立てが円滑に行われるよう必要な支援を行います。

5 問題解決に向けた手順

苦情の内容を正確に把握し、相談者が直面している問題を迅速に解決します。

(ア)苦情を受け付けた職員は、所属長や法人担当者(以下「所属長等」)に報告。

(イ)所属長等は、相談者が直面している問題を正確に把握するために、直接話を伺う。

必要に応じて訪問にて話を伺う。

(ウ)所属長等は担当職員から聞き取りを行い対応策を検討する。

(エ)所属長等は相談者宅を訪問し、対応策の説明を行う。

(オ)事業所は問題を解決するための対応策を実施する。

6 再発防止に向けた手順

苦情の発生状況を調査し、原因を究明し再発防止策を講じます。

(ア)所属長等は、苦情に至った経過や原因を究明する。

(イ)所属長等は、業務改善の必要性を判断し、改善が必要な場合は具体的な改善策および具体的な再発防止策を明確にして実行する。

(ウ)必要に応じ、相談者へ問題が発生した原因と今後の改善策を知らせる。

7 苦情相談窓口

【事業所の窓口】 担当者氏名 管理者 古座野 久彦
電話番号 042-629-2530

【八王子市の窓口】 八王子市福祉部高齢者福祉課相談担当
電話番号 042-620-7420

【公的機関の窓口】 東京都国民健康保険団体連合会介護相談窓口
電話番号 03-6238-0177

以上